

ひかり電話 重要事項説明書

本説明事項は電気通信事業者であるくるめエネルギー株式会社(以下「当社」)が提供する光回線を利用したIP電話サービスをご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。

なお、本説明事項に表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

1. お申込サービスの概要等

1-1 サービス名称・種類

ひかり電話 基本プラン/エース

ひかり電話オフィス 基本プラン/エース

1-2 ご提供条件について

- ひかり電話のご利用には、以下サービスのご契約が必要です。
くるエネ光 ホームタイプ / くるエネ光 マンションタイプ
- ひかり電話のご利用には、当社が提供する有料の「ホームゲートウェイ」などが必要です。
- 114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。
- ひかり電話は最大で2チャンネル(2回線分)、5電話番号までご利用可能なサービスです。
- それ以上の数のチャンネルや電話番号が必要な場合は、ひかり電話オフィス 基本プラン/エースをご検討ください。
- 固定電話から切り替えをされる際は、お客様自身で加入電話の利用休止のお手続きが必要です。
また、利用休止に伴う工事費も発生いたします。詳しくは西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」)へご確認ください。

1-3 お申し込みサービスの内容について

ひかり電話(以下「本サービス」)は、NTT西日本からひかり電話サービス(光コラボレーション利用サービス)の提供を受けて、当社が提供するサービスです。

2. お申し込みについて

2-1 お申し込みにあたっての注意事項

- **現在お使いの電話番号を番号ポータビリティして利用する場合について**
- NTT西日本の加入電話などをご利用いただいているお客様が、本サービスを同一設置場所でご利用いただく場合、現在ご利用中の電話番号をそのまま利用することを番号ポータビリティといいます。
※ 番号ポータビリティのご利用には、別途1番号毎に同番移行工事費がかかります。
- 番号ポータビリティのご利用には、NTT西日本の加入電話などの利用休止または契約解除をしてい

ただが必要があります。

※ 加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事費がNTT西日本などより請求されます。利用休止から5年間を経過し、更にその後5年間(累計10年間)を経過してもお客様から利用休止の継続、再利用のお申し出がない場合には解約の扱いとなります。詳細はNTT西日本などにお問い合わせください。

- 番号ポータビリティを利用している場合で、設置場所を変更(引越しなど)する際は、NTT西日本の加入電話などにおいて同一番号で移行可能なエリア内に限り、移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。
- 本サービスはNTT西日本の提供サービス「マイライン」対象外です。したがって加入電話などから現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用されるお客様の場合、マイライン契約は解除されます。
- 月額利用料の発生するサービスや、定額料金の発生する割引サービスなどの電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客様ご自身でサービスの利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。
- 当社の付加サービス「転送電話」は、加入電話などのボイスワープと一部機能が異なります。
- 当社の付加サービス「フリー電話」は、加入電話などで提供している「フリーアクセス」と一部機能が異なります。
- 本サービスにてご利用となる電話番号(加入電話などからの番号ポータビリティでの電話番号)は、本サービス解約時にNTT西日本の加入電話などへ番号ポータビリティして継続利用することができます。

2-2 転用および事業者変更について

- NTT西日本で提供しているフレッツ光をご利用されているお客様が、当社の提供する光回線(光コラボレーション利用サービス)に契約を変更されることを転用といいます。
- 当社以外の光コラボレーション事業者が提供している光回線(光コラボレーション利用サービス)をご利用されているお客様が、当社の提供する光回線(光コラボレーション利用サービス)に契約を変更されることを事業者変更といいます。
- ご利用中のNTT西日本のひかり電話、当社以外の光コラボレーション事業者が提供しているひかり電話(光コラボレーション利用サービス)は、光回線の転用もしくは事業者変更にあわせて同時に転用もしくは事業者変更され、転用日もしくは事業者変更日より本サービスとして提供されます。一部のサービス内容や料金については、転用元および事業者変更元のサービス内容や料金から変更となる場合があります。
- 転用および事業者変更にあたり、電話番号が変更となる場合があります。変更された電話番号は初期契約解除時であっても変更前に戻すことはできません。
※初期契約解除については「4-4初期契約解除制度について」をご参照ください。
- 転用および事業者変更により当社のサービスをお申込みいただき、工事等の費用が発生した場合は、初期契約解除時であっても、その費用について取消やご返金を行うことができません。
- NTT西日本が提供している「安心プラン」、「もっと安心プラン」は転用および事業者変更ができません。「ひかり電話 基本プラン/エース」または「ひかり電話オフィス 基本プラン/エース」での転用・事業者変更となります。
- NTT西日本の「ひかり電話」の付加サービスのうち、転用および事業者変更の対象ではない一部付

加サービスについては、サービスの解約が必要となります。

【本サービスからの事業者変更について】

- 当社の提供する光回線(光コラボレーション利用サービス)を解約し、NTT西日本で提供しているフレッツ光、もしくは当社以外の光コラボレーション事業者が提供している光回線(光コラボレーション利用サービス)に契約を変更されることを事業者変更といいます。
- ご利用中のひかり電話は、光回線の事業者変更にあわせて同時に事業者変更され、事業者変更日よりNTT西日本のひかり電話、当社以外の光コラボレーション事業者が提供しているひかり電話(光コラボレーション利用サービス)として提供されます。一部のサービス内容や料金については、当社が提供するサービス内容や料金から変更となる場合があります。
- 事業者変更日をもって本サービスは解約となり、解約日を含む月の月額基本料金は日割でご請求いたします。
- 本サービスでご利用中の一部付加サービスについて、事業者変更に伴い提供対象から外れる場合がありますのでご注意ください。

2-3 ご利用上の注意事項

■ 緊急通報などについて

- 緊急通報番号(110/119/118)へダイヤルした場合、発信者番号通知の通常通知・非通知にかかわらずお客様の住所・氏名・電話番号を接続相手先(警察／消防／海上保安)に通知します(一部の消防を除く)。なお、「184」をつけてダイヤルした場合には通知されませんが、緊急機関側が、人の生命などに差し迫った危険があると判断した場合には、同機関が発信者の住所・氏名・電話番号を取得する場合があります。
- 停電時は緊急通報を含む通話ができません。携帯電話やPHSまたはお近くの公衆電話をご利用願います。

■ 工事について

- お客様のご利用場所および設備状況などにより、工事費やご利用開始までの期間は異なります。
- 設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただく、またはご利用いただけない場合があります。

■ 接続できない番号について

- 本サービスでは、一部接続できない番号があります。詳しくは、くるエネホームページ「接続できない番号について」(<https://kurume-e.co.jp/>)でご確認ください。
- (1) 本サービスから電気通信事業者を指定した発信(番号の頭に「00××」を付加)などはできません。一部電話機・FAXなどに搭載されている「固定電話から携帯電話への通話サービスに対応した機能(例:携帯通話設定機能(0036自動ダイヤル機能))」や、NTT製以外の一部電話機・FAXなどに搭載されている「ACR(スーパーACRなど)機能」が動作中の場合、通信事業者選択機能が働き、本サービスからの発信ができなくなる場合があります。ひかり電話をご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社さまへの解約手続きを行ってください。
 - (2) 一部の「1××」の番号への発信はできません。
106(コレクトコール「コミュニケーター扱い」)、108(自動コレクトコール)など

- (3) 114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。
- (4) フリーダイヤルご契約者さまがひかり電話(IP電話)を着信させない契約としている場合はひかり電話から当該フリーダイヤルへの接続はできません。
- (5) #ダイヤル(一般加入電話などで提供のもの)への発信はできません。

■ ご契約の事業者さまへ連絡を要するサービスについて

- ひかり電話切替の際、下記をご利用の場合はご注意ください。

※お客様ご自身で必ずご契約の事業者様にひかり電話へ変更する旨のご連絡を行ってください。

<ガス漏れなどの自動通報・遠隔検針など、ノーリングサービスをご利用の場合>

ご契約の事業者さま(ガス会社など)により、その扱いが異なります。お客様ご自身で必ずご契約の事業者さまにひかり電話へ変更する旨の連絡を行ってください。「番号表示機能」をご契約いただくことで、ひかり電話でもノーリングサービスと同等のサービスをご利用可能な場合もございますので、ご契約の事業者さまへご相談ください。

<セキュリティサービスをご利用の場合>

ご契約の事業者さま(警備会社など)により、その扱いが異なります。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください。

<着信課金サービスをご利用の場合>

着信課金サービス提供事業者さまにおいて、ひかり電話は契約可能な回線として指定されていない場合があります。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください(各事業者さまとの解約手続きなどが必要となる場合があります)。

■ ご利用機器について

- ISDN対応電話機、G4FAXなど、ご利用いただけない電話機があります(アダプタなどの追加によりご利用いただけるISDN対応電話機もございます)。
- FAXはG3モードのみご利用いただけます。
- ※ G4モードなどのデジタル通信モードではご利用いただけません。
- ※ スーパーG3モードの場合、通信環境によりご利用いただけない場合があります。
- ※ G3モードでご利用であっても、通信相手がISDN回線をご利用の場合、通信相手側のターミナルアダプタなどの設定によっては、ひかり電話からのFAX送信ができない場合があります。
- モデム通信については、お客様の宅内環境、通信機器、回線状況の影響を受けることがあります。
- 加入電話などでご利用のレンタル電話機の継続利用はできません。「116」へ解約手続きを行ってください。
- ホームゲートウェイの接続は、当社よりお知らせした、ひかり電話の開通日以降に実施してください。ひかり電話の開通日以前に接続した場合、インターネットおよびひかり電話はご利用いただけません。
- ホームゲートウェイを初めて接続する場合など、電源を入れたあと、起動するまで5分程度かかることがあります。
- ホームゲートウェイは、回線終端装置(またはVDSL宅内装置)とLANケーブルで直接接続してください。ホームゲートウェイと回線終端装置(またはVDSL宅内装置)の間に、ハブやルーター等を接続するとひかり電話を正常にご利用いただくことができない場合があります。
- 接続できる電話機の台数は、ご契約内容に応じて異なります。
- 電話機に接続されているドアホンをご利用の場合、屋内配線工事が必要となる場合があります。設置

された工事会社さまへ確認を行ってください。

- ホームゲートウェイをVDSL機器または回線終端装置との一体型でご利用のお客様がひかり電話を廃止する場合、一体型機器をご利用のままルーター機能を自動停止させていただきます。
(一部の機器をご利用のお客様については、VDSL機器または回線終端装置へお取替えさせていただきます。)ルーター機能および無線LAN機能はご利用いただけませんのでご了承ください。

■ ホームゲートウェイバージョンアップについて

- ホームゲートウェイのバージョンアップはホームゲートウェイが定期的に自動チェックし、お客様が受話器を取り上げた際、「ピーピーピーピー」という音にて通知しますので、お客様ご自身にて実施していただく必要があります。

3. 料金について

3-1 月額料金

■ ひかり電話 基本プラン/エース

プラン	基本料金	基本料金に含まれる通話料	基本料金に含まれる付加サービス
ひかり電話 基本プラン	550円	なし	なし
ひかり電話 エース	1,650円	最大3時間相当	①～⑥

付加サービス	内容	月額料金	提供状況	
			基本	エース
①番号表示機能	発信者から通知された電話番号を表示	440円	○	◎
②ナンバーリクエスト	発信者に発信電話番号の通知を促す	220円	○	◎
③迷惑電話防止	特定の電話番号からの着信を拒否	220円	○	◎
④割り込み機能	通話中に別の通話への応答が可能	330円	○	◎
⑤転送電話	着信した通話を他の電話番号へ転送	550円	○	◎
⑥着信お知らせメール	着信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	◎
⑦FAXお知らせメール	受信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	○
⑧複数チャネルサービス	同時に複数の通話利用が可能(2ch迄)	220円	○	○
⑨番号追加サービス	番号の追加が可能(5番号迄)	110円	○	○
⑩#ダイヤル(西日本利用)	#〇〇〇〇で接続先へ着信が可能	16,500円	○	○
⑪#ダイヤル(ブロック内利用)	同上	11,000円	○	○
⑫フリー電話(着信課金)	通話料を着信者が負担	1,100円	○	○
⑬特定番号通知機能	着信課金番号を通知	110円	○	○

※②ナンバーリクエストのご利用には①番号表示機能のご契約が必要です。

※「FAX お知らせメール」をご契約の場合、同一番号で「転送電話」は利用できません。

■ ひかり電話オフィス 基本プラン/エース

プラン	基本料金	基本料金に含まれる通話料	基本料金に含まれる付加サービス
ひかり電話オフィス 基本プラン	1,430円	なし	3チャンネル1番号
ひかり電話オフィス エース	1,210円	なし	①～⑤

付加サービス	内容	月額料金	提供状況	
			基本	エース
①番号表示機能	発信者から通知された電話番号を表示	1,320円	○	◎
②ナンバーリクエスト	発信者に発信電話番号の通知を促す	660円	○	◎
③迷惑電話防止	特定の電話番号からの着信を拒否	220円	○	◎
④転送電話	着信した通話を他の電話番号へ転送	550円	○	◎
⑤グループ定額通話	同一契約のグループ間通話が無料	440円	○	◎
⑥着信お知らせメール	着信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	○
⑦FAXお知らせメール	受信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	×
⑧複数チャンネルサービス	同時に複数の通話利用が可能(8ch迄)	440円	○	×
⑨複数チャンネルサービス(エース)	同上(100ch迄)	1,100円	×	○
⑩番号追加サービス	番号の追加が可能(32/7000番号迄)	110円	○	○
⑪#ダイヤル(西日本利用)	#0000で接続先へ着信が可能	16,500円	○	○
⑫#ダイヤル(ブロック内利用)	同上	11,000円	○	○
⑬フリー電話(着信課金)	通話料を着信者が負担	1,100円	○	○
⑭特定番号通知機能	着信課金番号を通知	110円	○	○
⑮一括転送機能	契約している全電話番号を一括転送	3,300円	×	○
⑯故障・回復通知機能	故障/回復情報をメールアドレスに通知	3,300円	×	○

※②ナンバーリクエストのご利用には①番号表示機能のご契約が必要です。

※ひかり電話オフィス 基本プラン/エースでは「割り込み機能」はご利用いただけません。

※「FAXお知らせメール」をご契約の場合、同一番号で「転送電話」は利用できません。

■ 注意事項

- キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、月額基本料金は特典適用後の料金に基づきます。
- 本サービスの料金計算期間は、毎月1日～末日までとなります。
- サービス提供開始日を含む月(開通月)の月額基本料金は日割り計算いたします。サービス提供開始日は、「ご契約内容通知書」にて通知いたします。
- 付加サービスやレンタル機器については、それぞれ月額利用料金がかかります。
- 「転送電話」の転送元から転送先への通話料は月額利用料金とは別にかかり、ご契約者さま負担となります。
- 月額利用料金およびユニバーサルサービス料金、電話リレーサービス料金は、通話料が発生していない月であってもご請求させていただきます。また、解約された場合は、解約日(事業者変更日)を含む月のユニバーサルサービス料金、電話リレーサービス料金および日割の月額基本料金をご請求いたします。

- ご利用料金は基本的にご利用月の翌月にご請求させていただきます。
- 通話明細について、「通話先の契約者番号(下4桁)」を含め通話明細内訳を記録します。

3-2 通話料・通信料

■ ひかり電話 基本プラン/エース

区分		通話料・通信料	
国内通話・通信	ひかり電話への通話	7.04円/3分	
	NTT西日本/NTT東日本の加入電話 INSネットへの通話及び117(時報)等への通話		
	他社固定電話への通話		
	携帯電話への通話	14.08円/60秒	
	他社IP電話(050)への通話※1	9.24円/3分	
	データ接続通信対応機器から データ接続通信対応機器等への データ通信	利用帯域64Kbpsまで	0.88円/30秒
		利用帯域64Kbps超～ 512Kbpsまで	1.32円/30秒
		利用帯域512Kbps超～ 1Mbpsまで	1.76円/30秒
		利用帯域2.6Mbpsまで	13.2円/3分
		利用帯域2.6Mbps超	88円/3分
テレビ電話端末からテレビ電話 端末への映像通信 データコネク、テレビ電話等を 複数同時利用した場合	利用帯域2.6Mbpsまで	13.2円/3分	
	利用帯域2.6Mbps超	88円/3分	
国際通話	各国の国際通話料※2		
	【例】アメリカ合衆国(本土)への通話 9.0円/60秒 ※国際通話料は消費税不要です		

※ 1 接続事業者については、下記の通りです。

株式会社STNet	株式会社NTTドコモ
株式会社QTnet	KDDI株式会社
株式会社オプテージ	ZIP Telecom株式会社
ソフトバンク株式会社	アルテリア・ネットワーク株式会社
中部テレコミュニケーション株式会社	Coltテクノロジーサービス株式会社
株式会社トークネット	株式会社アイ・ピー・エス
楽天モバイル株式会社	株式会社コムスクエア
株式会社エネコム	株式会社ハイスタンダード
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	

※ 2 各国の国際通話料については、当社ホームページをご覧ください。

※ 上記の通話料・通信料は代表的な通話料・通信料です。

■ ひかり電話オフィス 基本プラン/エース

区分			通話料・通信料	
国内通話・通信	ひかり電話 NTT西/東日本の加入電話 他社固定電話	①(エースのみ)	県内	4.95円/3分
			県間	8.25円/3分
	INSネット 117(時報)等への通話	②		6.6円/3分
	携帯電話への通話			13.2円/60秒
	他社IP電話(050)への通話※1			8.657円/3分
	データ接続通信対応機器から データ接続通信対応機器等への データ通信		利用帯域64Kbpsまで	0.825円/30秒
			利用帯域64Kbps超～ 512Kbpsまで	1.232円/30秒
			利用帯域512Kbps超～ 1Mbpsまで	1.65円/30秒
			利用帯域2.6Mbpsまで	12.375円/3分
利用帯域2.6Mbps超			82.5円/3分	
利用帯域2.6Mbps超			82.5円/3分	
テレビ電話端末からテレビ電話 端末への映像通信 データコネクト、テレビ電話等を 複数同時利用した場合		利用帯域2.6Mbpsまで	12.375円/3分	
		利用帯域2.6Mbps超	82.5円/3分	
国際通話	各国の国際通話料※2			
	【例】アメリカ合衆国(本土)への通話 9.0円/60秒 ※国際通話料は消費税不要です			

- ※ 1 接続事業者については、前述の(※1)をご参照ください。
- ※ 2 各国の国際通話料については、当社ホームページをご覧ください。
- ※ 上記の通話料・通信料は代表的な通話料・通信料です。

3-3 レンタル機器

区分	月額利用料
ひかり電話対応型ホームゲートウェイ	220円
ひかり電話対応型ホームゲートウェイ(無線LAN機能付)	330円
無線LANカードを追加する場合(2枚目以降1枚ごと)	110円
オフィス対応アダプター(4チャンネル対応)	1,100円
オフィス対応アダプター(8チャンネル対応)	1,650円
オフィス対応アダプター(23チャンネル対応)(エースのみ)	5,940円
オフィス対応アダプター(32チャンネル対応)(エースのみ)	1,100円
オフィス対応アダプター(100チャンネル対応)(エースのみ)	5,940円

- NTT西日本からの転用の場合、現在使用されているホームゲートウェイ(ひかり電話対応端末)はそのままお使いいただけます。利用料金については、当社から請求させていただきます。
- 無線LANをご利用される際には、第三者による盗聴・情報の改ざん・なりすましなどを防止するために、セキュリティ機能(通信の暗号化など)の設定を行ってください。ひかり電話などをご利用の場合に適切なセキュリティ機能の設定を行っていないと、お客様のネットワークに第三者がアクセスし、お客様がご利用されていない通話料などが発生するおそれがありますので十分にご注意ください。

<無線LANカードについて>

- 無線LANカードは、すべての環境で無線LANとの接続を保証するものではありません。
- 無線LANカードのご利用にあたり、ホームゲートウェイの交換等を伴う場合は工事費がかかる場合があります。また、無線LANカードの接続・設定を当社にご依頼いただく場合は別途費用がかかります。

3-4 工事費

■ 基本工事費

区分	料金	単位
工事担当者がお伺いする場合	8,250円	1工事ごと
工事担当者がお伺いしない場合	2,200円	1工事ごと

※ くるエネ光回線と同時工事の場合、基本工事費は無料です。

※ 工事費用が発生する場合のお支払回数についてはご相談ください。

■ 交換機等工事費

区分	料金	単位
基本機能	1,100円	1回線ごと
番号表示機能	1,100円	1回線ごと
ナンバーリクエスト	1,100円	1回線ごと
迷惑電話防止	1,100円	1回線または1番号ごと
割り込み機能	1,100円	1回線ごと
転送電話	1,100円	1番号ごと
着信お知らせメール	1,100円	1番号ごと
FAXお知らせメール	1,100円	1番号ごと
複数チャンネルサービス	1,100円	1回線ごと
番号追加サービス	770円	1番号ごと
#ダイヤル	1,100円	1#ダイヤル番号ごと
フリー電話(着信課金)	1,100円	1フリー番号ごと
特定番号通知機能	1,100円	1番号ごと
一括転送機能	1,100円	1回線ごと
故障・回復通知機能	1,100円	1回線ごと
同番移行	2,200円	1番号ごと
ひかり電話対応型ホームゲートウェイ 設置	1,650円	1装置ごと
ひかり電話対応型ホームゲートウェイ 設定	1,100円	1装置ごと

オフィス対応アダプター(4チャンネル対応)設置	8,800円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(8チャンネル対応)設置	10,450円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(23チャンネル対応)設置	17,600円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(32チャンネル対応)設置	14,300円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(100チャンネル対応)設置	17,600円	1装置ごと
アダプター設定変更	5,280円	1装置ごと

- ※ 基本工事と同時工事の場合、交換機等工事費について減額があります。
- ※ 上記の工事費は代表的な工事費です。工事の内容によって工事費が異なります。
- ※ 工事担当者派遣の有無については当社システムにて判断いたします。
- ※ お支払回数は一括払または24回分割払いのいずれかをお選びください。(工事後にお支払回数の変更はできません。分割払いの場合、お支払期間中に残額を一括してお支払いいただくことは可能です。解約時に分割料金の残額がある場合は一括でお支払いいただきます。)
- ※ 分割払いを選択された場合の各月の料金については、当社へお問い合わせください。
- ※ 加入電話と同一電話番号をひかり電話で利用される場合、別途加入電話の利用休止工事費をNTT西日本にお支払いいただく必要があります。

3-5 その他

■ ユニバーサルサービス料金について

電気通信事業法により規定された「ユニバーサルサービス制度」に応じて発生する、電話サービス維持にかかる負担金のことです。加入電話・公衆電話・緊急通報などの電話サービス(ユニバーサルサービス)を日本全国に安定的に供給できるよう、お客様にご負担いただいております。

ご利用になる電話番号数に応じて公平なご負担をお願いすることとし、1 電話番号あたり月額 2.2 円(税込)をお客様にご請求させていただきます。

最新の単価につきましては[ユニバーサルサービス支援機関のホームページ](#)よりご確認ください。

■ 電話リレーサービス料について

「電話リレーサービス」とは、聴覚や発話に困難がある方と通話相手とを、通訳オペレーターが手話・文字などで通訳することにより、24 時間 365 日、電話で双方をつなぐサービスです。

聴覚や発話に困難がある方々がこのサービスを円滑にご利用いただくために必要な費用(電話リレーサービス料)を、お客様にご負担いただいております。

ご利用になる電話番号数に応じて公平なご負担をお願いすることとし、1 電話番号あたり月額 1.1 円(税込)お客様にご請求させていただきます。

最新の単価につきましては[電話リレーサービス支援機関のホームページ](#)よりご確認ください。

■ 国際通話について

● 国際通話等における発信番号通知について

国際通話等での発信電話番号通知は、相手国側の中継事業者網の設備状況等により通知できない場合があります。そのため、相手側端末への表示を保障するものではありませんので、ご了承願います。

● 第三者による不正な電話利用等の被害にご注意ください。なお、国際電話を使用しない場合は当社にお申し出いただくことで「国際電話の発信規制」をかけることも可能です。

■ 電話帳の掲載などについて

- 電話帳へはご希望の名称で掲載できますが、ご契約者さまの氏名、名称など、通常お使いになっているものに限らせていただきます。
- 1つの電話番号につき、1掲載が無料となります。
- 1つの電話番号につき、2つ以上の掲載をご希望の場合は、重複掲載料が必要となります。重複掲載料は、電話帳発行の都度追加分1掲載ごとに550円(税込)です。電話帳発行の都度、同様のお取扱いとさせていただきますので、重複掲載がご不要となる場合はお申し付けください。
- お客様のご希望により掲載しないことも可能です。

■ 「発信電話番号通知」について

- 「発信電話番号通知」は、電話をかける際に発信側の電話番号を受信側に通知する機能です。ひかり電話をお申込みの際に「通常通知」または「通常非通知」のどちらか一方を選択していただきます。なお、発信電話番号の通知状態は、当社によるネットワーク工事で変更できます。
※ 「通常通知」「通常非通知」に関わる工事料金は、ひかり電話の新規工事および移転工事と同時に工事する場合は無料です。それ以外は有料となります。

■ その他の留意事項

- ひかり電話では、発信先(相手側)が応答しない場合、約3分後に自動的に接続が切断されます。このため、発信先がフリーダイヤルなどで、混雑により「しばらくお待ちください」などのガイダンスが流れ、待ち合わせの状態であっても、発信から約3分後に自動的に接続が切断されます。
- 最後の番号をダイヤルしてから約4～6秒たつと、ダイヤルの終了と判定し発信します。すぐに発信させたい場合は、番号に続けて「#」(シャープ)を押してください。
- 本サービスは、NTT西日本にて提供するソフトウェア(スマホdeひかり電話、ひかり電話ソフトフォンなど)、機器(シルバーホンなど)はサポート対象外となります。

■ 工事担当者がお伺いせずに、ひかり電話に関する工事を行う場合

- ひかり電話またはひかり電話の付加サービス等がご利用できない状態になった場合、お客様ご自身で「ホームゲートウェイ」の再起動を行ってください。

3-6 お支払い方法について

「くるエネ光 重要事項説明書」をご参照ください。

4. 契約期間と解約について

4-1 契約期間について

「くるエネ光 重要事項説明書」をご参照ください。

4-2 無料解約申請期間について

「くるエネ光 重要事項説明書」をご参照ください。

4-3 解約について

■ 解約方法 以下の「A」または「B」より、お客様に当てはまる項目を確認ください。

A： 他社に事業者変更を行う場合(他社光コラボへ乗り換え・フレッツ光へ乗り換え)

くるめエネルギー株式会社へご連絡ください。事業者変更承諾番号を発行いたします。

解約日は他社光コラボへ回線の乗り換えが完了した日となります。

【ご確認事項】

- 期日を過ぎたお支払いがある場合や、それに伴う通知に応じていただかず強制解約となった場合は、事業者変更承諾番号の発行はできかねます。
- 本サービスを解約された場合は、くるエネ光のサービスがすべて解約となります。ただし無線LAN カード・NTT ホームゲートウェイ機器レンタルは、解約ではなく、変更先の事業者から提供に変更となります。

B： インターネット回線の撤去を行う場合(光コラボ以外の他社のサービスへ乗り換え・インターネット回線を撤去する)

くるめエネルギー株式会社へご連絡ください。

【ご確認事項】

- 当社で解約申請を受け付けた後、回線撤去日前にレンタル機器のご返却キットがNTT 西日本から届きます。回線撤去日から1週間以内にNTT 西日本へご返却ください。
- 機器返却や回線撤去工事についてご不明点がある場合は、くるめエネルギー株式会社へご連絡ください。ご返却が行われない場合、以下に定める金額をお支払いいただきます。
 - ※ 記載の請求金額は上限であり、利用期間等を考慮して当社で算定する実際の請求金額とは異なる場合があります。

レンタル機器		請求金額(上限、不課税)
回線終端装置(ONU)		14,000円
VDSL宅内装置		3,000円
無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置 ルータ機能付回線接続装置	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
レンタル機器		請求金額(上限、不課税)
ひかり電話対応ルータ	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
オフィスタイプ対応アダプター(4/8チャンネル対応)		58,000円
オフィスタイプ対応アダプター(23チャンネル対応)		360,000円
映像回線終端装置		12,000円

- 回線撤去希望日およびくるエネ光解約日につきましては工事調整の都合によりご希望に沿えない場合があります。
- 撤去工事日の調整などにつきましてはくるめエネルギー株式会社より連絡させていただく場合があります。連絡がつかない場合、回線撤去手配ができないため解約となりませんので、必ずご対応をお願いいたします。一定期間以上、連絡がつかず解約申請が完了しない場合は、強制解約とさせていただく場合があります。また、お客様のご都合により連絡がつかず解約申請が完了しない場合、回線撤去希望日以降の月額料金および解約料をご請求させていただきます。
- 本サービスを解約された場合は、オプションサービスもすべて解約となります。

■ 解約に伴う費用

● 解約月に発生する費用※

- 解約時の月額基本料金は日割でご請求いたします。
- 解約料
 - ① 「くるエネ光」と同時解約の場合
くるエネ光、ひかり電話、その他オプション等を含む月額利用料金1ヶ月分
※電気契約との「セット割」などがある場合は、契約期間を通して適用される割引を考慮した金額。
 - ② ひかり電話のみの解約の場合(くるエネ光は継続利用)
解約料はかかりません。
※その他解約料が発生しない条件については、「4-2 無料解約申請期間について」をご確認ください。

● 解約の翌月に発生する費用※

- 一部のオプションサービスの料金
※解約に伴う費用発生時期は解約作業時期等の事情により変動します。

【本サービス解約時の電話番号の継続利用について】

- 本サービスでご利用の電話番号は、以下の方法により継続利用することができます。

<加入電話などから番号ポータビリティした電話番号の場合>

NTT西日本の加入電話などへ番号ポータビリティすること、およびNTT西日本、当社以外の光コラボレーション事業者が提供するひかり電話サービス(光コラボレーション利用サービス)へ事業者変更することにより継続利用することができます。

<ひかり電話専用電話番号の場合>

NTT西日本、当社以外の光コラボレーション事業者が提供するひかり電話サービス(光コラボレーション利用サービス)へ事業者変更することにより継続利用することができます(加入電話などへ番号ポータビリティすることはできません)。

- 上記の場合を除き、本サービスの解約によりご利用の電話番号は継続利用することができません。

4-4 初期契約解除制度について

*本契約サービスは、初期契約解除制度の対象です。

この初期契約解除制度は、個人のお客様を対象としており、法人契約のお客様は対象外となります。

【初期契約解除制度に関するご案内】

- ① ご契約のお申し込み後に当社がお送りする「ご契約内容通知」を受領した日から起算して8日を経過する日までの間は、書面による本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発したとき生じます。
- ② この場合、お客様は
 - (1) 無料解約申請期間以外での解約による損害賠償もしくは解約料その他金銭等を請求されることはありません。
 - (2) ただし、本契約の解除までの期間においてすでに工事が実施された場合の工事費、契約手数料、月額基本料、オプション料金はお支払いいただきます^{※1}。
当該請求にかかる額は、本書面に記載した額となります。
※1 月額基本料については日割計算を行います。
工事費については、次の金額を上限とします。
 - 戸建住宅に人員を派遣して行う工事：22,000円
 - 集合住宅等に人員を派遣して行う工事：22,000円
 - その他人員無派遣の工事：3,300円
 - (3) キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、(2)に定める料金は特典料金に基づきお支払いいただきます(通常料金に基づきお支払いいただく必要はありません)。
 - (4) また、契約に関連して当社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記(2)で請求する料金を除く)をお客様に返還いたします。
- ③ 当社が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であることの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。
- ④ 上記①、②、③に基づき本契約を解除した場合、元の契約に戻すことはできませんのであらかじめご了承ください。

<初期契約解除についてのお問い合わせ先>

くるめエネルギー株式会社

【TEL】 0942-80-5968(受付時間:9:00~18:00 土日祝日を除く)

【FAX】 0942-80-5969

【メールアドレス】 hikari@kurume-e.co.jp

【HP】 <https://kurume-e.co.jp>

<書面の送付先>

〒830-0045

福岡県久留米市小頭町3-13 さくらビル5階

くるめエネルギー株式会社 くるエネ光 宛

書面による解除の記載例

くるエネ光 初期契約解除通知書

1. ご登録のご住所
2. 契約者様のお名前フルネーム(登録どおりの表記)
3. 登録のお電話番号
4. ご契約内容通知書の受領日
5. お客様番号
6. サービス名
7. サービスの月額利用料金
8. 「初期契約解除を請求します」の一文

※初期契約解除請求書面の記載内容不備などによりご契約が特定できない場合や初期契約解除条件に合致しない場合、初期契約解除のご請求に応じられない場合があります。

● 事業者変更・転用でお申し込みされた方の注意事項

変更元事業者へ契約を元に戻す際は、お客様にてお手続きが必要です。また保有ポイントや各種割引サービスが元の状態に戻らない可能性がありますので、変更元事業者へ確認をお願いいたします。また、お手続きにお時間がかかる可能性がありますのでご了承ください。

5. お問い合わせ先

5-1 お申し込み、開通工事手配、およびご利用開始後に関するお問い合わせ

<各種お問い合わせ先>

くるめエネルギー株式会社

【TEL】 0942-80-5968(受付時間:9:00~18:00 土日祝日を除く)

【FAX】 0942-80-5969

【メールアドレス】 hikari@kurume-e.co.jp

【HP】 <https://kurume-e.co.jp>

※お申し込み後、メール、SMS、お電話にてご連絡させていただく場合があります。

6. 個人情報について

6-1 個人情報の保護・取り扱いに関して

- 当社がお客様から個人情報を受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算および請求、これらに関するお客様へのご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。
- 電気通信サービス等のご紹介、ご提案およびコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます)の実施、新たな電気通信サービス等の

企画および開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理および改善、その他当社の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用します。

- お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。
- 当社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、当社が業務を委託する他の事業者、および委託された他の事業者の業務(他の事業者の商品・サービスの販売・取次等)に対して提供することがあるとともに、当社の契約約款等の規定または個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。